Telefones úteis / Useful telephones / Teléfonos de interés

/ Delegacia de Atendimento ao Turista / Tourist Special Service Police Station: 2332-2924

/ Aeroporto Internacional Tom Jobim (Galeão) / Tom Jobim International Airport (Galeão) / Aeropuertos Tom Jobim (Galeão): 3393-8505

/ Aeroporto Santos Dumont / Santos Dumont Airport / Aeropuertos Santos Dumont: 3814-7070

/ Polícia Militar / Military Police / Policía Militar: 190

/ Polícia Federal / Federal Police / Policía Federal: 194

Dial PROCON-RJ **Tel.: 151** Service: Week Days: 07:00 am to 07:00 pm	**Disque PROCON-RJ** **Tel.: 151** Horário de Atendimento De 2ª a 6ª: Das 07:00 às 19:00	**Disque PROCON-RJ** **Tel.: 151** Horas De lunes a viernes: 07:00 a 19:00
PROCON-RJ Website http://www.procon.rj.gov.br/	**Sítio do PROCON-RJ** http://www.procon.rj.gov.br/	**Sitio web PROCON-RJ** http://www.procon.rj.gov.br/
Online complaint http://www.procononline.rj.gov.br/	**Reclamação online** http://www.procononline.rj.gov.br/	**Queja en línea** http://www.procononline.rj.gov.br/
Online complaint through smartphone http://www.meuprocon.rj.gov.br/	**Reclamação online via smartphone** http://www.meuprocon.rj.gov.br/	**Queja en línea a través smartphone** http://www.meuprocon.rj.gov.br/

PROCONRJ

Direitos do consumidor

Cousumer's rights

Derecho del consumidor

SECRETARIA DE ESTADO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Viagem de avião

Em caso de necessidade procurar a Secretaria de Estado de Proteção e Defesa do Consumidor, através do PROCON-RJ, para reclamação ou orientação no telefone 151.

Tenha sempre os materiais promocionais:

/ Anúncios de jornais e da internet que divulgaram a viagem ou excursão;
/ Vouchers, nota de débito ou recibo da fatura, e documento de confirmação de reserva do hotel;
/ Passagem com assento marcado; /
Roteiro e programação da viagem.
/ Ticket do estacionamento, do restaurante, da lanchonete, da loja, do táxi, ou o documento de entrada e saída do hotel.

Voo

/ Quando você tiver problemas com uma empresa aérea, primeiro busque solução junto à própria companhia. Se não for atendido ou ficar insatisfeito, procure o stand do PROCON-RJ neste aeroporto.

Atraso ou interrupção de voo

A partir do horário previsto do voo, se houver atraso de mais de 4 horas, cancelamento ou overbooking, você tem direito as seguintes assistências materiais:
/ 1 hora - telefone ou internet;
/ 2 horas - alimentação adequada ao tempo de espera;
/ 4 horas - acomodação em local adequado no espaço interno do aeroporto, hotel, se for o caso, com acomodações satisfatórias e transporte do aeroporto ao local.

Cancelamento de voo

No cancelamento de voo, você pode solicitar:
/ Receber o dinheiro da passagem de volta;
/ Ter o bilhete endossado por outra companhia;
/ Remarcar a passagem para outro horário ou outro dia com a mesma empresa.

Se você não for atendido, deve protocolar uma reclamação na Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e/ou na Secretaria de Defesa do Consumidor.

Procedimento em caso de violação da bagagem

/ Em caso de dano ou sinais de violação da bagagem, você deve comunicar imediatamente a empresa no próprio aeroporto e preencher o Registro de Irregularidade de Bagagem (RIB). / As malas, sacolas, pacotes ou bolsas de mão devem ser identificadas, dentro e fora, com etiquetas que contenham seu nome, endereço completo e telefone.

Portadores de Necessidades Especiais

/ As empresas aéreas devem designar funcionários para atender, acompanhar e acomodar os passageiros que necessitam de assistência especial, o que não acarretará qualquer ônus ao consumidor.

Plane trips

In case of any issue, you must reach the Secretary of State of Consumer Protection and Defense, through PROCON-RJ, to register any complaint or for any instruction by the 151 phone number.

Always keep these promotional media:

/ Newspaper and internet ads that promoted the trip or the tour;
/ Vouchers, invoices or debit receipts and the receipt of confirmation of reservation;
/ The boarding ticket with the number of your seat;
/ Travel and tour schedule;
/ Receipts from parking lots, restaurants, snack bars, retail stores, taxis or hotel check-in and check-out bills.

Flight

/ Whenever you have issues with the airline company, first try to solve the matter directly with it. If you cannot solve the problem or if you are not satisfied with solution presented by them, try to reach PROCON-RJ stand in this airport.

Flight delays or refused boarding

If there is a delay over 4 hours or a cancellation or an overbooking from the scheduled time for the flight, it will be granted you the following rights:
/ 1 hour (after delay or cancellation): telephone and internet access;
/ 2 hours (after delay or cancellation): food accordingly to the time you have been waiting;
/ 4 hours (after delay or cancellation): accommodations in a proper place within the airport or lodging, if applicable, with acceptable rooms and transportation from airport to accommodation facilities.

Flight cancellation

In case of flight cancellation, you may request:
/ To be refunded your return flight ticket;
/ To have your flight ticket endorsed by another airline company;
/ To re-schedule the flight ticket to another time or day with the same airline company.

If your issues were not solved, you should register your complaint at National Civil Aviation Agency (Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC) and/ or at Secretary of State of Protection and Consumer Defense.

Procedures in case of violated luggage

/ In case of damaged or violated luggage, you should report immediately the problem to the airline company office in the airport and you should fill out the Register of Baggage's Irregularities (Registro de Irregularidade de Bagagem - RIB).
/ Luggage, bags, packages or handbags should be tagged inside and outside with your name, full address and phone number.
Portadores de Necessidades Especiais

Passengers needing special assistance

/ Airlines companies should assign employees to serve, go along with and support passengers needing special assistance, which it could not result in any charge to consumers.

Viaje de avión

En caso necesite, puede procurar a La Secretaria Del Estado de Protección y Defensa del consumidor a través de PROCON-RJ para reclamaciones y orientaciones marcando al teléfono 151.

Tenga siempre el material promocional:

/ Anuncios del periódico e internet que divulguen su viaje o excursión;
/ Vouchers de notas de débito y crédito o recibos de factura; así como documentos de confirmación y reserva de su hotel;
/ Pasaje con asiento marcado;
/ Documento y programación del vuelo;
/ Tícket del estacionamiento, restaurantes, tiendas, taxis; así como documentos de entrada y salida Del hotel.

Su Vuelo

/ En caso tenga problemas con alguna empresa aérea, primero busque una solución junto a la propia compañía, si no fuese atendido o quedase insatisfecho, procure el stand de “PROCON-RJ” dentro del mismo aeropuerto.

Atraso o interrupción de vuelo

A partir del horario previsto, en caso haber atraso por más de cuatro horas, cancelamiento o ovebooking, usted tendrá derecho a las siguientes asistencias materiales:
/ 1 hora de atraso- Teléfono o internet;
/ 2 Horas- Alimentación acorde al tiempo de espera;
/ 4 horas- Alojamiento adecuado dentro del mismo aeropuerto, hotel (si fuese el caso) con hospedaje satisfactorio y transporte del aeropuerto al local de descanso.

Cancelamiento del vuelo

En caso de cancelamiento del vuelo puede solicitar:
/ Recibir el retorno del dinero del pasaje aéreo;
/ Tener un boleto endosado por otra compañía;
/ Remarcar el vuelo para otro horario, u otro día con la misma empresa.

Si no fuese atendido, debe protocolar una reclamación en la Agencia Nacional de Aviación Civil (ANAC) y/o en la secretaría de Defensa del Consumidor.

Proceidimiento en caso de violación del equipaje

/ En caso de daño o señales de violación del equipaje, debe comunicar inmediatamente a la empresa en el propio aeropuerto, llenar el registro de irregularidades de equipaje (RIP). Las valijas, paquetes y bolsas de mano deben ser identificadas por dentro y fuera con etiquetas que contengan nombre, dirección completa y teléfono.

Portadores de necesidades especiales

/ Las empresas aéreas deben designar funcionarios para atender, acompañar y colocar a los pasajeros que necesitan de asistencia especial, de tal manera que no ocasione ningún perjuicio al consumidor.